

**KEPUASAN WISATAWAN TENTANG DAYA TARIK WISATA PANTAI
AIR MANIS PADANG**



LIANTIKA RINDANI

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode Maret 2016**

KEPUASAN WISATAWAN TENTANG DAYA TARIK WISATA PANTAI AIR MANIS PADANG

Liantika Rindani¹, Silfeni², Yuliana²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
email: liantika.tika@gmail.com

Abstract

This research purpose to know how satisfied the tourists of Pantai Air Manis Padang tourism which include four of tourist's attraction indicators that are attraction, accessibilities, amenities and ancillary services. This research consists of four indicators are: attraction, accessibilities, amenities, and ancillary services. This type of research is descriptive research using survey method. Population in this research amounted to 2.023 people's. Sampling technique is non probability sampling, using incidental sampling. Sample number in this research amounted for 96 people's. Data collection using a questionnaire that tested for validity and reliability. Based on the Result of the research shown that tourist satisfaction about tourist attraction of Pantai Air Manis Padang tourism is fairly satisfy categorized with average value 143,78 at the range score 140 - <170 with 50% percentage.

Kata kunci: kepuasan wisatawan, daya tarik wisata, Pantai Air Manis Padang

¹Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2016

²Dosen Jurusan Pariwisata FPP UNP

A. Pendahuluan

Indonesia khususnya Sumatera Barat merupakan provinsi yang terletak di pesisir barat bagian tengah pulau Sumatera yang terdiri dari daratan rendah di pantai barat dan daratan tinggi vulkanik yang dibentuk oleh bukit barisan. Sumatera Barat memiliki daratan seluas 42.296,30 km² yang setara dengan 2,17% luas Indonesia. Sumatera Barat kaya akan sumber keanekaragaman hayati dan keindahan alamnya mulai dari alam bebas, satwa liar, pulau, hutan hujan tropis, hingga pantainya. Salah satu pantai yang menjadi objek wisata di Sumatera Barat adalah Pantai Air Manis Padang. (Dinas Pariwisata Sumbar 2014)

Pantai Air Manis Padang berlokasi di Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat. Pantai Air Manis Padang memiliki banyak daya tarik, selain fasilitas wisatanya yang cukup lengkap seperti panggung hiburan, toilet umum, *water sport*, gazebo, cafe, *kids zone*, penginapan, dan lainnya. Pantai Air Manis berkaitan erat dengan legenda Batu Malin Kundang di Sumatera Barat. Tokoh Malin Kundang adalah karakter dalam cerita rakyat yang berubah menjadi batu beserta dengan kapalnya, karena durhaka kepada ibunya. Pantai Air Manis adalah tempat wisata favorit bagi wisatawan lokal dan asing karena memiliki pantai yang landai dan berombak, cocok untuk olah raga *surfing* atau sekedar bermain ombak ditepi pantai. Ada juga sebuah pulau kecil bernama Pulau Pisang, dengan luas satu hektar yang dapat diakses dengan berjalan kaki dari pantai ketika air laut surut. Penduduk lokal di

Pantai Air Manis Padang sebagian besar adalah petani dan nelayan. (diakses tanggal 20 Agustus 2015, 11:25).

Objek wisata Pantai Air Manis Padang menawarkan daya tarik wisata baik dari segi atraksi, aksesibilitas, fasilitas, dan jasa pendukung pariwisatanya. Daya tarik wisata ini nantinya akan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan wisatawan selama dan sesudah berwisata pada objek wisata tersebut. Sejalan dengan itu kepuasan yang didapatkan oleh wisatawan akan berpengaruh terhadap perkembangan objek wisata Pantai Air Manis Padang. Menurut Kotler di dalam Tjiptono (2000:90), “Kepuasan wisatawan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Berdasarkan hasil survei awal peneliti melalui metode wawancara dengan 20 orang wisatawan yang berkunjung ke Pantai Air Manis Padang ternyata ditemui beberapa masalah yang menyangkut tidak terpenuhinya harapan wisatawan tersebut. Hal ini menunjukkan dari 65% mengeluhkan sikap pengunjung lain yang sengaja berkendara di tepi pantai dengan kecepatan tinggi sehingga dapat membahayakan wisatawan lain yang berjalan kaki, dan area bermain anak atau *play ground* banyak yang sudah tidak layak pakai seperti ayunan dan prosotan yang sudah karatan, serta papan jungkat-jungkit yang rusak. Selanjutnya, 25% wisatawan mengeluhkan tentang penyediaan jasa sewa papan selancar tidak memberikan pelatihan atau petunjuk keselamatan, serta tidak ada petugas keamanan seperti penjaga pantai yang mengawasi mereka pada saat berselancar. Selanjutnya 10%

wisatawan menyatakan kurangnya atraksi kesenian khas masyarakat sekitar sehingga wisatawan hanya melihat legenda Batu Malin Kundang saja.

Seterusnya, 50% wisatawan kecewa dengan keadaan objek wisata batu Malin Kundang yang sekarang, tidak terawat dan telah dimakan usia. Hal ini juga penulis temui sendiri seperti tidak ada pagar pembatas di sekitar batu Malin Kundang, sehingga jangkauan wisatawan sangat dekat dan tidak sedikit wisatawan yang sengaja menginjak-injak batu Malin Kundang tersebut. Lalu beberapa pedagang yang mendirikan warung mereka sangat dekat dengan kapal Malin Kundang sehingga terlihat seperti pondasi untuk warung tersebut. Dan banyak dari situs batu Malin Kundang yang telah tertutup pasir beserta banyak sampah yang berserakan di sekitarnya.

Selanjutnya, 25% wisatawan menyatakan tidak ada ciri khas di Pulau Pisang, barang dagang yang ada di pulau pisang sama saja dengan yang dijual pedagang di tepi pantai air manis sehingga keistimewaan dari Pulau Pisang hanya sekedar dapat dijangkau dengan berjalan kaki pada saat air laut surut. Dan 20% wisatawan mengeluhkan akses menuju ke Pantai Air Manis Padang tidak memiliki petunjuk arah dan jalan yang jelas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata Pantai Air Manis Padang yang meliputi 4 indikator daya tarik wisata yaitu: *attraction* (atraksi), *accessibilities* (aksesibilitas), *amenities* (amenitas atau fasilitas), dan *ancillary services* (jasa pendukung pariwisata).

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah wisatawan yang sedang dan pernah berwisata di objek wisata Pantai Air Manis Padang sebanyak 2.023 orang yang diproyeksikan dengan rata-rata perbulan dalam tahun 2014. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *insidental sampling* yang berjumlah 96 orang.

Data kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata Pantai Air Manis Padang diolah dengan menyebarkan angket/kuesioner sebagai data primer sedangkan untuk data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari Dinas Pariwisata Kota Padang yaitu data kunjungan wisatawan ke Pantai Air Manis Padang dalam 5 tahun terakhir.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan metode pengkategorian penilaian berdasarkan tingkat pencapaian responden dengan menggunakan rumus Arikunto (2010) yaitu:

- a. Kategori sangat puas : $\geq (Mi + 1,5 Sdi)$
- b. Kategori puas : $(Mi + 0.5 Sdi) - < (Mi + 1.5 Sdi)$
- c. Kategori cukup puas : $(Mi - 0.5 Sdi) - < (Mi + 0.5 Sdi)$
- d. Kategori kurang puas : $(Mi - 1,5 Sdi) - < (Mi - 0.5 Sdi)$
- e. Kategori tidak puas : $< (Mi - 1,5 Sdi)$

Menentukan skor rata-rata ideal digunakan patokan kurva normal sebagai berikut:

$$Mi = \frac{1}{2} (\text{skor ideal maksimum} + \text{skor ideal minimum})$$

$$Sdi = \frac{1}{6} (\text{skor ideal maksimum} - \text{skor ideal minimum})$$

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Tingkat ketercapaian responden berdasarkan variabel kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata Pantai Air Manis Padang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Wisatawan Tentang Daya Tarik Wisata Pantai Air Manis

n=96

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	≥ 202	0	0
Puas	171 - <202	6	6,25
Cukup Puas	140 - <171	48	50
Kurang Puas	109 - <140	42	43,75
Tidak Puas	< 109	0	0
Total		96	100

Sumber : *Data Primer, 2015*(Diolah)

Berdasarkan Tabel 1 di atas kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata sebanyak 6,25% responden menyatakan puas, 50% responden menyatakan kategori cukup puas dan 43,75% responden menyatakan tidak puas. Untuk tingkat ketercapaian kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata pantai air manis padang berdasarkan masing-masing indikator dapat dilihat sebagai berikut:

a. Indikator *Attraction*(Atraksi)

Tingkat kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata ditinjau indikator Atraksi yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden dapat dilihat dari Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Wisatawan Tentang Daya Tarik Wisata ditinjau dari Indikator Atraksi

n=96

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	≥ 62	3	3,1
Puas	52 - <62	23	24
Cukup Puas	43 - <52	43	44,8
Kurang Puas	33 - <43	27	28,1
Tidak Puas	<33	0	0
Total		96	100

Sumber : *Data Primer, 2015*(Diolah)

Berdasarkan Tabel 2 di atas kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata ditinjau dari indikator atraksi sebanyak 3,1% responden menyatakan sangat puas, 24% responden menyatakan puas, 44,8% responden menyatakan cukup puas, dan 28,1% responden menyatakan kategori kurang puas.

b. Indikator *Accessibilities*(Aksesibilitas)

Tingkat kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata ditinjau indikator Aksesibilitas yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden dapat dilihat dari Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Wisatawan ditinjau dari Indikator Aksesibilitas

n=96

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	≥ 29	0	0
Puas	25 - <29	20	20,8
Cukup Puas	20 - <25	51	53,2
Kurang Puas	16 - <20	20	20,8
Tidak Puas	<16	5	5,2
Total		96	100

Sumber : *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan Tabel 3 di atas kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata ditinjau dari indikator aksesibilitas sebanyak 20,8% responden menyatakan puas, 53,2% responden menyatakan cukup puas, 20,8% responden menyatakan kurang puas dan 5,2% responden menyatakan tidak puas.

c. Indikator *Amenities*(Amenitas/ Fasilitas)

Tingkat kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata ditinjau indikator Amenitas/fasilitas yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden dapat dilihat dari Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Wisatawan ditinjau dari Indikator *Amenities*

n=96

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	≥ 68	0	0
Puas	58 - <68	9	9,4
Cukup Puas	47 - <58	39	40,6
Kurang Puas	37 - <47	42	43,8
Tidak Puas	<37	6	6,2
Total		96	100

Sumber : *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4 di atas kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata ditinjau dari indikator *amenities* sebanyak 9,4% responden menyatakan puas, 40,6% responden menyatakan cukup puas, 43,8% responden menyatakan kurang puas dan 6,2% responden menyatakan tidak puas.

d. Indikator *Ancillary Service*(Jasa Pendukung Pariwisata)

Tingkat kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata ditinjau indikator Jasa pendukung pariwisata yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden dapat dilihat dari Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Wisatawan ditinjau dari Indikator *Ancillary Service*

n=96

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	≥ 42	6	6,3
Puas	36 - <42	6	6,3
Cukup Puas	29 - <36	15	15,6
Kurang Puas	23 - <29	66	68,7
Tidak Puas	<23	3	3,1
Total		96	100

Sumber : *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan Tabel 5 di atas kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata sebanyak 6,3% responden menyatakan sangat puas, 6,3% responden menyatakan puas, 15,6% responden menyatakan cukup puas, 68,7% responden menyatakan kurang puas dan 3,1% responden menyatakan tidak puas.

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menemukan gambaran kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata di Pantai Air Manis Padang berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata kepuasan wisatawan sebesar 143,78 berada pada rentang skor 140 - <171 dengan persentase 50% dari 96 responden menyatakan **cukup puas** dengan daya tarik wisata Pantai Air Manis Padang.

Day didalam Tjiptono (2004: 146) menyatakan bahwa, “Kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan adalah respon wisatawan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Selanjutnya Menurut Suwanto (2004: 19) “Daya Tarik Wisata yang juga disebut obyek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata”. Dan Cooper dkk (1995: 81) menyatakan “Daya Tarik Wisata harus mempunyai 4 (empat) komponen yaitu: *Attraction* (Atraksi), *Accessibilities* (Aksesibilitas), *Amenities* (Amenitas atau fasilitas), dan *Ancillary services* (jasa pendukung pariwisata)”.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tersebut, dapat dilihat bahwa penelitian di obyek wisata Pantai Air Manis Padang yang ditinjau dari indikator Atraksi, Aksesibilitas, *Amenities/* Fasilitas, maupun *Ancillary Service* (jasa pendukung pariwisata) cukup memenuhi kepuasan wisatawan, namun pengelola obyek wisata Pantai Air Manis Padang sebaiknya memaksimalkan dan merealisasikan segala target pengelolaan maupun pengembangan, terutama dari segi daya tarik dengan memperhatikan komponen atraksi, aksesibilitas, *amenities/* fasilitas, maupun *ancillary service* (jasa pendukung pariwisata) sehingga wisatawan merasa puas bahkan sangat puas.

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Secara keseluruhan kepuasan wisatawan tentang daya tarik wisata Pantai Air Manis Padang tergolong pada kategori cukup puas dengan nilai rata-rata 143,78 berada pada rentang skor 140 - <171 dengan persentase 50%. Sebanyak 43,75% responden menyatakan tidak puas, dan 6,25% responden menyatakan puas.

2. Saran

Dinas Pariwisata Kota Padang selaku pihak pengelola disarankan lebih memperhatikan dalam mengembangkan objek wisata Pantai Air Manis khususnya dari segi daya tarik wisata, karena begitu banyak potensi wisata yang bisa digali dikeranakan Pantai Air Manis Padang tergolong masih asri dari segi alamnya, serta masyarakat setempat sebagai sumberdaya manusianya.

Disarankan kepada masyarakat agar lebih menjaga objek wisata Pantai Air Manis Padang baik dari segi kebersihan, kenyamanan, keamanan, keasrian, atraksi maupun fasilitasnya. Masyarakat setempat lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan objek wisata ini, seperti menawarkan keanekaragaman makanan dan cinderamata yang khas dari Pantai Air Manis Padang. Selanjutnya masyarakat setempat memiliki peran penting dalam pengembangan pariwisata lebih mempromosikan objek wisata tersebut. Serta, masyarakat lebih ramah dalam menyambut wisatawan yang datang ke Pantai Air Manis Padang.

Disarankan agar penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran. Selanjutnya kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut sebaiknya diungkapkan variabel-variabel lain yang relevan dengan penelitian ini.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Silfeni, M.Pd., dan Pembimbing II Dr. Yuliana SP, M.Si

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cooper, John Fketcher, David Gilbert and Stephen Wanhill. (1995). *Tourism, Principles and Practice*. London: Logman.
- <http://www.indonesia.travel/id/destination/183/pantai-air-manis>
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Ed. 8. Jil. 1. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwantoro, Gamal. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Manajemen Jasa*. Ed. 3. Yogyakarta: Andi
- UNP. 2011. *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir/ Skripsi Universitas Negeri Padang*. Padang: Universitas Negeri Padang.